

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Menurut hasil penelitian mengenai pengaruh harapan, minat beli ulang, *word of mouth* dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online HeehJek di Kabupaten Nganjuk, diperoleh beberapa kesimpulan, diantaranya :

- 1) Harapan memperlihatkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya variabel harapan memiliki peran dalam pemenuhan kepuasan pelanggan.
- 2) Minat beli ulang memperlihatkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya variabel minat beli ulang memiliki peran dalam pemenuhan kepuasan pelanggan.
- 3) *Word of Mouth* memperlihatkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya variabel *word of mouth* memiliki peran dalam pemenuhan kepuasan pelanggan.
- 4) Harga memperlihatkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya variabel harga memiliki peran dalam pemenuhan kepuasan pelanggan.
- 5) Berdasarkan hasil penelitian harapan, minat beli ulang, *word of mouth* serta harga secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya variabel harapan, minat

beli ulang, *word of mouth* dan harga secara bersama-sama memiliki peran dalam pemenuhan kepuasan pelanggan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan yang telah terlahir dari penelitian, peneliti mencoba menyumbangkan beberapa saran yang diharapkan dapat menghasilkan berbagai manfaat bagi pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dengan hasil penelitian ini. Adapun berbagai saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan Jasa

Bagi perusahaan jasa HeehJek, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran, saran maupun pengetahuan yang dapat menjadi bahan penambah keperkasaan pondasi perusahaan, sekaligus menjadi pagar pembatas bagi setiap langkah pengembangan yang diambil oleh perusahaan jasa. Seperti yang diketahui bahwa perusahaan harus mampu mengetahui harapan pelanggan agar tercapainya minat beli ulang serta dapat merekomendasikan/*word of mouth* kepada keluarga, tetangga, teman dan orang lain dengan harga yang lebih terjangkau serta manfaat yang diperoleh. Sehingga, kepuasan pelanggan akan terus meningkat.

### 2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi bagi para akademisi, bahwa harapan, minat beli ulang, *word of mouth* dan harga sangat diperlukan untuk tercapainya kepuasan pelanggan.

Selain itu juga dapat dijadikan rujukan khususnya jurusan Ekonomi Syariah dan tambahan pustaka di perpustakaan IAIN Tulungagung.

### 3. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait harapan, minat beli ulang, *word of mouth*, harga dan kepuasan pelanggan atau tambahan variabel lain yang belum ada dalam penelitian ini. Selain itu mampu mengembangkan metode penelitian sehingga dapat memperoleh informasi yang mendetail.